



Carta Marc

Gerència d'Atenció d'Urgències 061



ENS COMPROMETEM A:

1. Atendre totes les telefonades al número 061 en un temps mitjà de menys de 6 segons i identificar-nos com a Atenció Urgent 061.
2. Conèixer les circumstàncies de cada cas mitjançant qüestionaris de fàcil comprensió, en un temps mitjà inferior a un minut i mig.
3. Mobilitzar el recurs assignat en un temps mitjà inferior a 2 minuts des de la recepció de l'avís per part del Centre Coordinador.
4. Enviar ajuda a qualsevol punt del territori de la comunitat en situació d'urgència i assolir el 100 % de cobertura.
5. Tenir operatives totes les unitats perquè puguin prestar servei al màxim de temps possible, fins a assolir un compliment del 97 %.
6. Fer les maniobres necessàries per a l'estabilització de la persona afectada i garantir-li les mesures de confort i seguretat necessàries.
7. Proporcionar informació en el mateix lloc de la incidència sobre el procés assistencial i la destinació del pacient fins a assolir una mitjana de satisfacció ciutadana de 4 sobre 5.
8. Utilitzar mitjans tecnològics d'última generació en l'àmbit de l'emergència extrahospitalària.
9. Dur a terme una assistència integral en un mitjà net, desinfectat i que disposi de tot el material necessari, fins a assolir un 90 % de compliment favorable.
10. Proporcionar suport sanitari continuat a l'emergència des del moment de la telefonada fins a l'acabament del servei assistencial en el 100 % dels casos.
11. Fer tots els trasllats de transport sanitari no urgent de manera que la persona usuària arribi puntual a la seva cita mèdica o tractament fins a assolir un compliment d'un 95 %.
12. Realitzar les activitats de formació teòrica i pràctica incloses en el programa anual de formació per mantenir el grau d'exigència professional i d'entrenament del nostre equip de professionals.
13. Impartir formació a la població, mitjançant tallers en jornades públiques (com a mínim dues anuals).
14. Avaluar i contestar totes les queixes dins el termini màxim d'un mes.



**Govern
de les Illes Balears**
Servei de Salut

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de 38 bases i 45 recursos: 23 bases i 28 recursos són a Mallorca, 6 bases i 7 recursos a Menorca, i 8 bases i 10 recursos a Eivissa i Formentera.

La descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de la Gerència d'Atenció d'Urgències 061 és a la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.caib.es>.

QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Sobre el funcionament general dels serveis que presta la GAU 061 i especialment sobre els compromisos que recull aquesta Carta Marc ens podeu fer arribar suggeriments i queixes a través dels mitjans que es detallen a continuació:

- Els fulls de reclamació que hi ha en cadascuna de les ambulàncies de transport sanitari urgent i no urgent.
- Per Internet a les pàgines web següents: <http://queixesisuggeriments.caib.es>, <http://www.ibsalut.es>, <http://samu061.ibsalut.es> o a l'adreça electrònica info@061balears.es.
- Per telèfon: al número 012.
- Presencialment: mitjançant un escrit degudament signat per la persona interessada i presentat en el registre de qualsevol administració, hospital, centre de salut, unitat bàsica de salut o enviat per correu postal, adreçat a la Gerència d'Atenció d'Urgències 061.